

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 09-212560

(43)Date of publication of application : 15.08.1997

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

H04M 3/42

H04M 11/08

(21)Application number : 09-018206

(71)Applicant : AT & T CORP

(22)Date of filing : 31.01.1997

(72)Inventor : JOSEPH EUGENE JOHN
STONE DALE EUGENE
SNODGRASS THOMAS D
NEWBERRY ROSEMARIE C

(30)Priority

Priority number : 96 594552

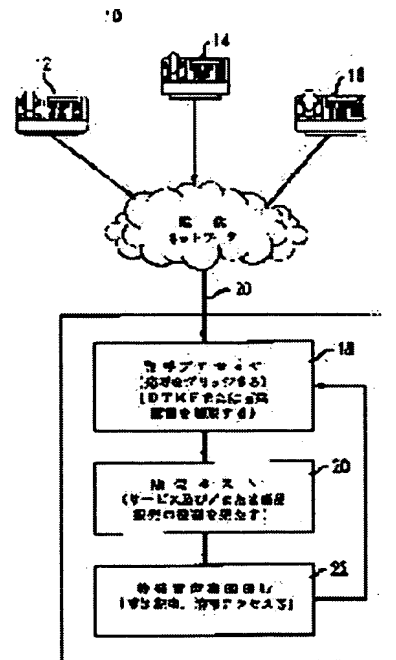
Priority date : 31.01.1996

Priority country : US

(54) METHOD FOR PROVIDING INFORMATION IN CHAT SESSION

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To enable a provider for chat service to warn service provision by making it possible to notify a simple menu of article and/or service sale after a connection with the chat service.
SOLUTION: Subscribers 12, 14, and 16 dial numbers relating to the chat service. A network 10 connects the subscribers 12 and 14 to a calling processor 18, which bridges the calls of the subscribers mutually. The chat service provider (i.e., entity maintaining a platform 16) prompts a specific subscriber response so as to recommended several chat services of article and/or service sale to the subscribers. A sale host 20 gives the subscribers an advice before the subscribers enter the chat service. Normally, the sale host 20 gives a series of voice advices successively.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

26.02.1998

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision
of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平9-212560

(43)公開日 平成9年(1997)8月15日

| (51)Int.Cl. ⁶ | 識別記号 | 庁内整理番号 | F I | 技術表示箇所 |
|--------------------------|------|--------|---------------|--------|
| G 0 6 F 17/60 | | | G 0 6 F 15/21 | 3 3 0 |
| H 0 4 M 3/42 | | | H 0 4 M 3/42 | Z |
| | | | | B |
| 11/08 | | | 11/08 | |

審査請求 未請求 請求項の数15 O L (全 6 頁)

(21)出願番号 特願平9-18206

(22)出願日 平成9年(1997)1月31日

(31)優先権主張番号 08/594552

(32)優先日 1996年1月31日

(33)優先権主張国 米国 (U S)

(71)出願人 390035493

エイ・ティ・アンド・ティ・コーポレーション

AT&T CORP.

アメリカ合衆国 10013-2412 ニューヨーク
ニューヨーク アヴェニュー オブ
ジ アメリカズ 32

(72)発明者 ユージェン ジョン ジョセフ

アメリカ合衆国 07701 ニュージャージー
イ, シュルウスパリー, プレイズ ラン
ドライヴ 19

(74)代理人 弁理士 岡部 正夫 (外1名)

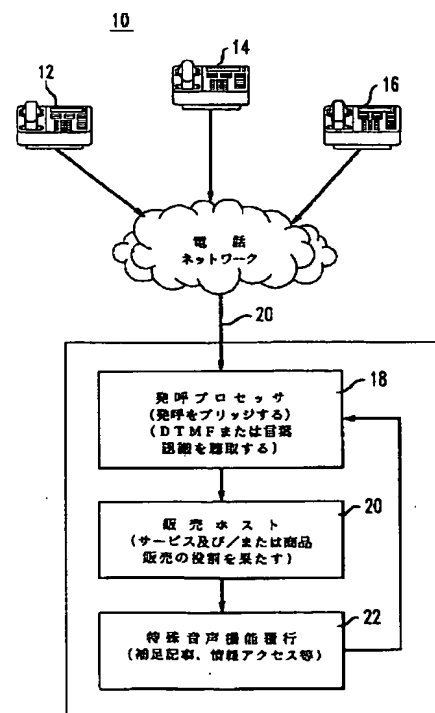
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 チャットセッション中の情報提供方法

(57)【要約】

【課題】 チャットサービスの加入者に対して警告を与える方法を提供する。

【解決手段】 チャットサービスの加入者に、チャットサービスプロバイダから加入者に利用可能な商品及び／またはサービス販売に関する少なくとも1つの告知がチャットサービスプロバイダより与えられる。告知に続いて、チャットサービスプロバイダは加入者の応答に聞き耳を立てる。加入者が販売を受け入れる場合は、チャットサービスプロバイダは、販売される商品及び／またはサービスを提供するのに必要なアクションを始める。告知は、チャットセッションへの加入者の参加を促進するために加入者の発呼のブリッジ前に加入者に対して行うことができる。かわりに、またはそれに加えて、告知は、加入者がチャットセッションに入った後だが、加入者が私的会話や情報アクセスのような高められたチャットサービス特徴を要求する前（または要求した後）に行うことができる。



1

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 チャットサービスプロバイダから入手可能な商品及び／またはサービスに関して前記チャットサービスプロバイダによって運営されるチャットセッションに入る各々の加入者に警告を与える方法であって、チャットセッションと関連する電話番号をダイヤルした各加入者からの発呼を受信する工程と、チャットサービスプロバイダから入手可能な商品及び／またはサービス販売に関して前記各加入者に少なくとも 1 つの告知を提供し、前記販売を得るための要求を示す少なくとも 1 つの応答を入力するように前記各加入者を促す工程と、前記告知に対する前記各加入者の応答を聴取する工程と、前記応答に従って前記販売を前記各加入者に提供する工程と、前記チャットセッションへの参加が可能になるように前記各加入者の橋渡しをする工程とからなることを特徴とする方法。

【請求項 2】 請求項 1 記載の方法において、複数の告知が連続的に前記各加入者に発せられる方法。

【請求項 3】 請求項 2 記載の方法において、前記告知の各々が前記各加入者に応答を促す方法。

【請求項 4】 請求項 1 記載の方法において、さらに、販売を得るための望みを表わす少なくとも 1 つの応答を入力するように各加入者に促すために各加入者の発呼をブリッジした後にチャットサービスプロバイダから入手可能な商品及び／またはサービスに関する少なくとも 1 つの告知を前記各加入者に提供する工程と、告知に対する前記各加入者の応答を聴取する工程と、前記応答に従って販売を前記各加入者に提供する工程とを含む方法。

【請求項 5】 請求項 1 記載の方法において、商品及び／またはサービス販売は割引された長距離電話サービスの販売を構成する方法。

【請求項 6】 請求項 1 記載の方法において、商品及び／またはサービス提供は割引されたチャットサービス費用の提供を構成する方法。

【請求項 7】 請求項 1 記載の方法において、前記各加入者の応答を聴取する工程は、前記各加入者より入力されたデュアルトーン多重周波数信号を聴取する工程を含む方法。

【請求項 8】 請求項 1 記載の方法において、前記各加入者の応答を聴取する工程は、前記各加入者より入力された音声コマンドを聴取する工程を含む方法。

【請求項 9】 チャットサービスプロバイダから入手可能な商品及び／またはサービスに関して前記チャットサービスプロバイダによって運営されるチャットセッション内の各々の加入者に警告を与える方法であって、チャットセッションにすでに参加している加入者からチ

2

ャットセッション内で利用可能な高められた特徴の要求を受信する工程と、

前記加入者要求に応答して、チャットサービスプロバイダから入手可能な商品及び／またはサービス販売に関する少なくとも 1 つの告知を提供し、前記販売を得るための要求を示す少なくとも 1 つの応答を入力するように前記各加入者を促す工程と、

前記告知に対する前記各加入者の応答を聴取する工程と、

10 前記応答に従って前記販売を前記各加入者に提供する工程と、

要求された高められた特徴を加入者に提供する工程とからなることを特徴とする方法。

【請求項 10】 請求項 9 記載の方法において、複数の告知が連続的に前記各加入者に発せられる方法。

【請求項 11】 請求項 10 記載の方法において、前記告知の各々が前記各加入者に応答を促す方法。

【請求項 12】 請求項 9 記載の方法において、商品及び／またはサービス販売は割引された長距離電話サービスの販売を構成する方法。

20 【請求項 13】 請求項 9 記載の方法において、商品及び／またはサービス提供は割引されたチャットサービス費用の提供を構成する方法。

【請求項 14】 請求項 9 記載の方法において、前記各加入者の応答を聴取する工程は、前記各加入者より入力されたデュアルトーン多重周波数信号を聴取する工程を含む方法。

30 【請求項 15】 請求項 9 記載の方法において、前記各加入者の応答を聴取する工程は、前記各加入者より入力された音声コマンドを聴取する工程を含む方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明はチャットセッションへの発呼者に情報を提供する技術に関する。

【0002】

【従来の技術及び発明が解決しようとする課題】多くのオンライン コンピュータ サービスは、加入者に、互いに文書ファイルを共有することにより匿名で知り合いになってチャット（会話）を交わす機会を提供している。オンライン コンピュータ サービスに登録された加入者は、興味のある特定の主題に関する文書ファイルを共有している種々の“チャットルーム”（すなわち、一群の他のコンピュータ ユーザー）から選ぶことができる。特定のチャットルームに入ることにより、加入者は、同じチャットルーム内の一人以上の他の加入者と私的または“補足記事”会話をするように選ぶことができる。各々の補足記事会話は、その会話がチャットルームそのもので進行中の会話から独立しているという観点から私的なものである。換言すれば、二人以上の加入者の間の各々の私的な会話は本質的に新しいチャットルー

ムになる。

【0003】離れた場所にいる二人以上の個人に互いに匿名でやり取りするのを許すという概念は、今では、電話サービスプロバイダによって提供されている。他の発呼者と匿名でやり取りするために、電話加入者は、チャットサービスプロバイダ、例えば構内交換キャリア（LEC）またはAT&T（登録商標）等の中間交換キャリア（IXC）によって維持される電話ブリッジと関連する電話番号をダイヤルする。電話ブリッジは、加入者からの着信呼を、同じ番号をダイヤルした他の加入者に接続すなわち橋渡しする。このように、特定のブリッジ番号をダイヤルした加入者は、“チャットセッション”に入って互いにチャットを交わすことができる。AT&Tで維持されるもののようないくつかのタイプの電話ブリッジは、ブリッジにダイヤルした二人以上の加入者の発呼が同じブリッジに接続された他人を除外して私的にブリッジされるのを許容する能力を有する。このタイプの“私的”橋渡しは、オンライン コンピュータ サービスの二人の加入者が、チャットルームに入った後に私的会話に入る時の状態に匹敵している。

【0004】いつも、発呼がチャットセッション中私的に橋渡しされるべきことを日常的に要求する多くの電話加入者は、後で、チャットサービス外で1つ以上の私的な電話による会話をしている。このような加入者が同じ構内電話発呼エリア内に住んでいなければ、前記発呼者は前記発呼の料金を背負いこむことがある。チャットサービスを提供する中間交換キャリアにとって、このような私的会話をするチャットサービス加入者によって発生し得る追加ビジネスを捕らえるマーケティング機会が存在する。キャリアがこのような発呼者トラフィックのシェアを得ることができる1つの方法は、チャットサービスに加入する者に割引を提供することであろう。しかしながら、割引について何の報知もない場合、加入者は違うキャリアを介して発呼をかけることがある。したがって、チャットサービスのプロバイダによるサービス提供のチャットサービス加入者に警告を与える技術が必要とされる。

【0005】

【課題を解決するための手段】要約すれば、チャットサービスのプロバイダより商品及び／またはサービス販売の関するチャットサービスへの発呼者に警告を与える方法が提供される。初めに、チャットサービスにアクセスしようとする発呼者は、このサービスと関連する電話番号をダイヤルする。チャットサービスへの接続後、チャットサービスプロバイダは、商品及び／またはサービス販売の簡潔なメニューを告知することができる。例えば、このメニューは、チャットサービス発呼者に特に適応した特別な長距離サービスプランに関する情報を含むことができる。また、このメニューは、チャットサービス自体の割引を含むことができる。メニューの告知後、

チャットサービスプロバイダは、音声応答、または発呼者の電話の関連ボタンで発呼者より入力されたデュアルトーン多重周波数（DTMF）（タッチトーン）信号のいずれかを“聴取する”。次いで、この応答が確認され、その後、前記販売を登録するかさもなければ受け取るための発呼者の希望を表わす加入者選択データに翻訳される。

【0006】かわりに、発呼者が入力したコマンドは、追加の販売に関する告知を多分追加メニューの形で始めさせることができる。このような追加の告知は、告知されたサービス販売への発呼者の登録を含む追加の応答を入力するように発呼者を促す。最後に、発呼者は、特定のデータ入力を肯定的に行なうかまたは何もせずに規定された時間待機するかはいずれかによりこのメニューを退出する。メニューの退出後、発呼者はチャットサービスに接続される。

【0007】チャットサービスプロバイダは、発呼者をチャットセッションに入れるために着信呼をブリッジする前に選択された商品及び／またはサービス販売に関する告知をしないように選択することができる。むしろ、チャットサービスプロバイダは、発呼者がチャットセッションに加わった後であるが、発呼者より要求された高められたチャットサービス特徴を受け取る機会を発呼者に与える前に、このような告知をすることができる。例えば、発呼者は、チャットセッションに入れられた後、自分の呼が進行中のチャットセッションに関係している発呼者の小集団に私的にブリッジされるように要求することができる。かけがえとして、発呼者はチャットサービスで提供されるある情報へのアクセスを要求することができる。このような高められた特徴の要求を受信した後、チャットサービスプロバイダは、選択された商品及び／またはサービス販売を告知するように選択することができる。このような告知に続いて、チャットサービスプロバイダは発呼者の応答に聞き耳を立て、前に説明したように反応するだろう。その後、発呼者は、選択した商品及び／またはサービス販売と一致した、要求した高められたチャットサービス特徴（例えば、私的会話への橋渡し）を受け取る。発呼者より要求された高められたチャットサービス特徴を発呼者に提供する前に選択された商品及び／またはサービス販売を告知するよりむしろ、チャットサービスプロバイダは、発呼者が高められたチャットサービス特徴を受け取った後、その選択された販売を告知することができる。

【0008】

【発明の実施の形態】図1は、構内交換キャリア（LEC）またはAT&T等の中間交換キャリア（IXC）のような電話サービスのプロバイダによって維持される電話ネットワーク10を示す。（実際に、ネットワーク10はLEC及びIXCで維持されるネットワークの一部を含むことができる。）電話ネットワーク10は、加入

5

者群12, 14, 16の1人を他の加入者に接続するための1台以上の電話交換機(図示しない)及び他の機器からなる。他の加入者14と直接やり取りしたい加入者12はまず“オフフック”する。換言すれば、加入者12は自分の電話機の受話器を持ち上げてネットワーク10から発信音を受信する。次に、加入者12は加入者14の番号をダイヤルする。ダイヤルされた番号の受信に基づき、ネットワーク10は2人の加入者間の接続を確立する。

【0009】いくつかの例では、電話加入者12は、コンピュータユーザーがオンラインサービスで提供される“チャットルーム”内で互いにやり取りする仕方と同じ仕方でチャットセッション中ランダムに数人の加入者とやり取りするのを望むかもしれない。チャットセッションで互いにやり取りするための電話加入者の望みに合わせるために、電話ネットワーク10のオペレータ、すなわち独立したエンティティは、この目的のために設計された発呼プラットフォーム16で電話ベースのチャットサービスを提供することができる。発呼プラットフォーム16は周知の電話ブリッジの形で発呼プロセッサ18を含み、これは中継線20を介して電話ネットワーク10に接続される。発呼プロセッサ20は2つ以上の発呼を互いにブリッジする能力を有し、したがって、加入者12, 14及び16がチャットセッション中互いに全面的にやり取りするのを可能にする。

【0010】このように互いにやり取りするために、加入者12, 14及び16は各々、まずオフフックし、次いでチャットサービスと関連する番号をダイヤルする。ダイヤルされた番号にしたがって、ネットワーク10は加入者12, 14を発呼プロセッサ18に接続し、次いで、発呼プロセッサ18は加入者の発呼を互いにブリッジする。實際上、発呼プロセッサ18は個々の発呼を別々にブリッジする能力をもっている。このようにして、発呼プラットフォーム16は、異なる話題で変えることができるいくつかのチャットセッションを提供することができる。

【0011】着信した加入者の発呼をブリッジすることに加えて、発呼プロセッサ18は、各加入者と関連する電話番号等のネットワーク10からのある情報も受信する。電話加入者の自動番号識別(ANI)のための周知の技術が存在し、それにより、請求書発送の目的で加入者を識別する。

【0012】本発明によれば、チャットサービスプロバイダ(すなわち、プラットフォーム16を維持するエンティティ)は、加入者にいくつかの商品及び/またはサービス販売のチャットサービスを勧めるのを望むことができる。そのために、発呼プラットフォーム16は、各々が特定の加入者応答を促す、典型的には1つ以上の連続するメニューの形の種々の音声告知を作るための販売ホストを音声応答装置の形態で含む。プラットフォーム

6

16を維持するエンティティがAT&T等の長距離サービスプロバイダならば、利用できるかもしれない特別な長距離割引をチャットサービス加入者に通知する音声告知を提供することができる。この音声メッセージはチャットサービス自体に対するいくつかの割引を告知することができる。

【0013】いくつかの例では、発呼プロセッサ18にとって、着信呼の受信後だが発呼がブリッジされる前に、音声告知を作るために販売ホストに信号を送るのが望ましいことがある。換言すれば、販売ホスト20は、加入者が実際にチャットサービスに入る前に加入者に告知をする。販売ホスト20より提供される告知が加入者よりのアクションを必要としない場合は、加入者は、規定時間後に自動的にチャットセッションに入る。通常、販売ホスト20は一連の音声告知を連続的に行ない、各々の告知は、加入者に特定の応答を入力するように促すメニューを含む。例えば、販売ホスト20で作られる最初の音声告知は、いくつかの異なる長距離割引プランを述べることができる。最初の告知の最後に、加入者は、特定の言葉を話すかまたは電話機の特定のキーを押して特定のDTMF周波数を送るかのいずれかによって、特定のプランを選択するように奨励される。

【0014】加入者からの応答を求める最初の告知に続いて、発呼プロセッサ18はその応答を“聴取する。”加入者からの応答は後続処理に適したフォーマットに変換される。例えば、その告知が、特定の長距離サービスプランに入る機会を加入者に最初に提供した場合は、そのプランを選択する加入者応答は要求通りに加入者を入れるために処理されるだろう。その後、加入者の長距離請求書発送が選択された割引プランに従って調整されるだろう。加入者はすでにそのキャリアを選択しなかった場合、むしろ、AT&T等の特定のIXCを選択するように加入者を促す。

【0015】説明したように、販売ホスト20は、各々特定の応答を懇請する一連のメニューを告知することができる。販売ホスト20が特定のメニューを告知するかどうかは、典型的には前のメニューに続く加入者の応答に依存するだろう。例えば、販売ホスト20で作られる最初の告知は、各々がいくつかのオプションを有するいくつかの長距離プランの中からの選択を加入者に提供するメニューからなる。加入者がどのプランにも入らないと決めると、販売ホスト20は特定のプランの特徴に関する告知を作らないだろう。いったん販売ホスト20がその最後の告知が作られたならば(また、加入者応答またはそれがないことが登録されたならば)、加入者の発呼がブリッジされるので、加入者はチャットセッションに参加することができる。

【0016】チャットセッションが進行中、加入者は発呼プラットフォーム16より提供されたいくつかの特別な特徴を得るのを望むことができる。例えば、加入者

は、会議で生じる会話から離れた他のチャットセッション参加者と私的または“補足記事”会話をするのを望むことができる。かけがえとして、加入者は、チャットサービスより提供された情報を受信するのを望むことができる。チャットサービス加入者にこのような特徴を提供するために、発呼プラットフォーム16は、販売ホスト20及び発呼プロセッサ18に接続された、プロセッサの形態の特殊音声機能履行装置を含む。この履行装置22は、望ましい特徴を示す加入者からの音声/DTMF指令に応答して発生する発呼プロセッサからのコマンドに10 応答する。例えば、加入者は、私的会話をしたければ、発呼プロセッサ18に関連コマンドを入力するだろう。次いで、発呼プロセッサ18はこのコマンドを確認する。その後、発呼プロセッサは、販売ホスト20を介して履行装置22に送られるコマンドを発生する。履行装置22は発呼プロセッサからのこのコマンドに応答して、要求されたサービスを開始する。

【0017】前述したように、発呼プロセッサ18は、チャットセッションの最初から（つまり、加入者の発呼をブリッジする前に）加入者に1つ以上の告知を提供す20 るために販売ホスト20を動かすことができる。かけがえとして、発呼プロセッサ18は、加入者が私的会話のような履行装置22より特別な特徴を受け取るためのコマンドを入力すれば、販売ホスト20を動かすことがで

きる。要求された特別な特徴を加入者に提供する前に販売ホスト20を動かすよりむしろ、要求された特別な特徴を加入者に提供した後に販売ホストを動かすほうが良い。したがって、例えば、加入者がチャットセッション中前に要求された私的会話を終わらせた後に種々の告知を提供するために、販売ホスト20を動かすことができる。もし望むならば、販売ホスト20は、同じまたは違うメッセージのどちらかを提供するために、チャットセッションの最初から、要求された特別なサービスの受信前に、及びそのサービスの終了時に動かすことができる。告知の性質及び連続（告知されるメニューの内容及び連続）は、販売ホストのトリガに先立つ状況によって決定されるだろう。

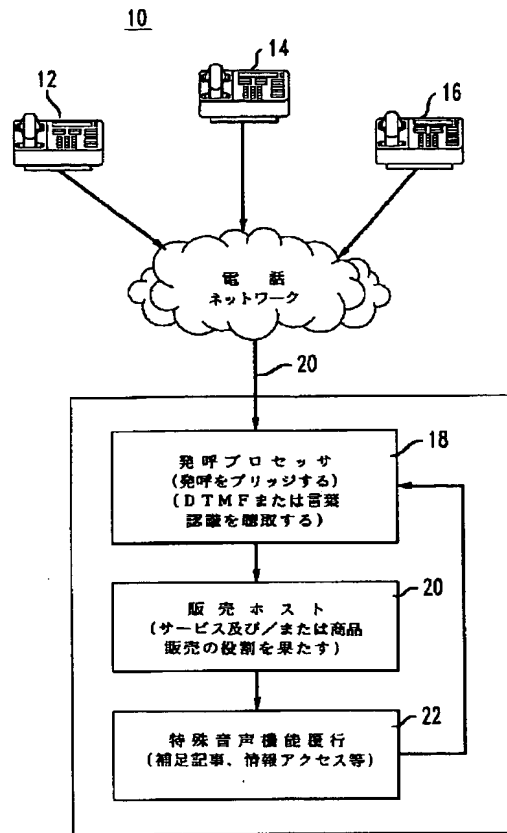
【0018】上記は、チャットサービスプロバイダから加入者に利用可能な商品及び/またはサービスの告知を伴うチャットサービスを加入者に提供する方法を説明している。

【0019】上述の実施例は本発明の原理の単なる例示であることが理解されるべきである。本発明の原理を具体化し、その精神及び範囲内にある種々の変形や変更がそれに対して当業者により行われ得る。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明を実施するチャットサービスプラットフォームのブロック図を電話ネットワークと共に示す。

【図1】



フロントページの続き

(72)発明者 デール ユージェン ストーン
アメリカ合衆国 07927 ニュージャージー
イ, セダー クノールズ, クレスト ロー
ド 3

(72)発明者 トーマス デー, スノッドグラス
アメリカ合衆国 08807 ニュージャージー
イ, ブリッジウォーター, キャボット ヒ
ル ロード 571

(72)発明者 ローズマリー シー, ニューベリー
アメリカ合衆国 07702 ニュージャージー
イ, シュルウスバリー, コンステチューシ
ョン ドライヴ 36